N°A01

Accueillir un patient en situation de handicap (consultation ou soin)

Version : Mars 2025

- **Environ 12 millions** de personnes handicapées[1] en France
- Des handicaps divers, parfois associés, **le plus souvent invisibles**
- À ce jour **25 % des personnes handicapées** répondant au baromètre national de l'accès aux soins Handifaction **déclarent ne pas pouvoir accéder aux soins dont ils ont besoin.**

Que dit la loi 2005-102 du 11 février 2005 ?

Elle définit le handicap

« Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Elle fixe le principe d'une accessibilité généralisée intégrant tous les handicaps

qu'ils soient d'ordre physique, sensoriel, psychique ou mental.

Les obligations légales pour l'accessibilité d'un cabinet médical ou paramédical et de ses abords

- Concernent essentiellement **l'accessibilité physique du cabinet et la signalétique** :
  exemples : absence de marches ou présence d'une rampe d'accès, ascenseur si nécessaire, largeur des portes permettant le passage d'un fauteuil roulant, sanitaires adaptés, boucle magnétique, signalétique et tarifs de consultation en Braille, etc.
- **Outil d'autodiagnostic d'accessibilité** du cabinet disponible
- **Le chien-guide ou d'assistance** doit être accepté et est dispensé du port de la muselière

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé

Quel matériel utile pour un accès aux soins réussi ?

Dans la salle d'attente

- Mobilier confortable : assises à différentes hauteurs, certaines sans accoudoirs
- Espace disponible pour un fauteuil roulant
- Casque antibruit
- Luminosité modulable
- Objets sensoriels à manipuler (fidgets), voire colonne à bulles ou couverture lestée
- Boîte à histoires
- Supports imagés faciles à comprendre pour expliquer la santé ou les soins

Ce qui est utile pour le patient en situation de handicap est utile pour tous !

Dans le cabinet de consultation

- Pèse-personnes jusqu'à 200 kg au moins et idéalement pèse-personnes pour fauteuil roulant
- Barre d'appui à proximité du pèse-personnes
- Brassards tensionnels toutes tailles (de XS à XL)
- Table d'examen si possible électrique, large et modulable, veiller à sa capacité de charge (idéalement ≥ 200kg)
- Planche de transfert pour faciliter le passage d'un fauteuil à la table d'examen et inversement
- Eventuellement du petit matériel en double pour laisser manipuler le patient
- Installation sans contre-jours, luminosité modulable

Savoir-être et savoir-faire

1

Prise de rendez-vous

- Demander au patient s'il a des besoins particuliers (accessibilité physique, présence d'un accompagnant et/ou d'un chien guide ou d'assistance, déficience sensorielle, communication,...)

Une consultation réussie
=
une consultation organisée, parfois en 2 temps

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé

- Si pertinent :
- transmettre au patient ou à l'aidant une **fiche spécifique de recueil de renseignements**, si besoin en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)
- proposer un créneau horaire adapté aux contraintes du patient
- prévoir un créneau plus long, ou répartir le soin sur plusieurs rendez-vous.
- proposer une consultation de découverte, sans soins (dite « blanche »)
- transmettre au patient ou à l'aidant tout document susceptible de l'aider à comprendre le contenu de la consultation, de l'examen ou du soin à venir, type **bandes dessinées SantéBD**

- Sur internet : choisir un outil de prise de rendez-vous qui permet de recueillir les besoins spécifiques du patient
- La téléconsultation peut répondre à certains besoins spécifiques : **voir fiche Handiconnect.fr F09 - Réaliser une téléconsultation avec un patient en situation de handicap**
- Décrire l'accessibilité de son cabinet sur **l'Annuaire de l'accessibilité des cabinets,**
- Le cas échéant, procéder à un **audit d'accessibilité des services numériques** pour le site internet du cabinet.

2 Consultation ou soin

- Prévoir un temps plus long pour la constitution du dossier,
- Limiter le temps d'attente, venir chercher le patient en salle d'attente,
- S'appuyer, si nécessaire et seulement avec l'accord du patient, sur la participation de l'aidant,
- Avant le geste ou le soin, s'efforcer d'obtenir l'adhésion du patient, par exemple en :
- l'expliquant ou le mimant si besoin sur l'aidant ou sur un objet symbolique,
- proposant au patient de participer activement au geste ou au soin,
- renforçant si besoin la coopération du patient : par exemple en l'autorisant à regarder sa vidéo favorite après un examen physique accepté.

Sauf urgence, ne pas forcer les soins

Pas de contention pour réaliser un examen ORL, ophtalmo, dentaire, une prise de sang... Différer le geste et proposer une habituation aux soins :

voir fiche HandiConnect.fr F10 L'habituation aux soins de la personne en situation de handicap

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé

À tout moment du parcours patient

- Se présenter !
- S'autoriser à ne pas porter de blouse voire de masque au cas par cas
- Adopter un comportement calme et bienveillant, un ton de voix doux
- Se positionner face au patient, à sa hauteur, le regarder et s'adresser à lui, surtout en présence d'un aidant
- Demander son accord chaque fois que nécessaire, surtout en présence d'un aidant
- Connaître la langue d'expression du patient et/ou ses modes de communication, utiliser de préférence les outils de médiation qu'il utilise pour communiquer
- S'assurer que le patient vous a bien compris, reformuler et/ou demander au patient de dire avec ses mots ce qu'il a retenu/compris si nécessaire
- Inversement, s'assurer d'avoir compris ses propos, lui demander de reformuler si nécessaire
- Pour certains patients très anxieux, savoir répéter les consignes et donner les explications de façon positive
- Laisser si besoin du temps au patient pour répondre à vos questions, faire des pauses
- Rassurer sur la confidentialité des échanges si nécessaire
- Tolérer d'éventuelles difficultés de gestion des émotions, réactions de stress, besoin de bouger, sauts du coq à l'âne,...

Plus de détails dans les fiches HandiConnect.fr « Points de vigilance » par handicap

Et sur le plan financier ?

Il existe :

- Des **aides financières** pour l'accessibilité physique du cabinet
- Une **valorisation spécifique** pour certains actes ou consultations
  voir fiche **HandiConnect.fr A02 - Accueil d'un patient en situation de handicap : Aides financières et valorisation des actes**

Pour en savoir plus

Documentations

1. ↑ DREES-**Le handicap en chiffres**. 2024

- **Accessibilité des établissements recevant du public** (ERP), Info.gouv.fr, 2025
- **Loi n°2005-102 du 11 février 2005**

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé

- **Handicap et législation**. Conseil National de l'Ordre des Médecins, avril 2025
- Pascal Jacob. **Rapport sur l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées**. Avril 2013
- Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) **L'accessibilité du cabinet médical**. 2019

Outils

- ↑ Baromètre de l'accès aux soins **Handifaction.**
- ↑ **Annuaire de l'accessibilité des cabinets.** Santé.fr
- ↑ **Outil d'autodiagnostic d'accessibilité** pour les établissements recevant du public (y compris cabinets médicaux) Ministères Aménagement du territoire et Transition écologique.
- ↑ **Audit d'accessibilité des services numériques** info.gouv.fr
- ↑ **Fiches spécifiques de recueil de renseignements**
  - SantéBD. **Mon Passeport Santé** (en FALC)
  - Hôpitaux Universitaires de Genève. **Fiche d'admission handicap**
  - CHU Angers **Fiche patient remarquable**
- ↑ Bandes dessinées **SantéBD**
- ↑ **Fiches HandiConnect.fr «Points de vigilance» par handicap :** H1 polyhandicap, H10 troubles du spectre de l'autisme, H20 handicap psychique, H30 déficience visuelle chez l'enfant, H31 déficience visuelle chez l'adulte, H45 personne sourde ou malentendante, H60 Paralysie cérébrale, H70 TDAH, H80 Epilepsies sévères.
- ↑ **Fiche HandiConnect.fr F09** Téléconsultation et handicap
- ↑ **Fiche HandiConnect.fr F10** L'habituation aux soins de la personne en situation de handicap
- ↑ **Fiches HandiConnect.fr pour le suivi bucco-dentaire**
- ↑ **Fiches HandiConnect.fr pour le suivi gynécologique**
- ↑ **Fiche HandiConnect.fr A02** Accueil d'un patient en situation de handicap : aides financières et valorisation des actes

Associations

- **Handidactique**

Contributeurs

Cette fiche a été co-construite et validée par le groupe de travail HandiConnect.fr « Accueil d'un patient en situation de handicap » dont les membres sont : Emilie Bachary (responsable des dispositifs d'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap, RSS, EMAH - GHICL Lomme-Lille), Aurélie Baron (responsable du secrétariat et de l'accueil, Centre de Santé du Square de la

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé

Mutualité,) Axelle Dupré-Lailler (médecin généraliste coordinatrice, Centre de Santé du Square de la Mutualité), Patricia Escobedo (médecin généraliste, Commission Handicap du Conseil National de l'Ordre des Médecins-CNOM), Johan Helfer (chargé de mission, Groupe UGECAM), Sournay Ly (manipulatrice radio, coordinatrice du parcours handicap, Centre de Santé du Square de la Mutualité), Dorothée Montagutelli (pédiatre, médecin-ressource Coactis Santé), Charles Piedoux (infirmier coordinateur de parcours handicap, EMAH - GHICL Lomme-Lille), Mounia Santou (assistante dentaire, Présidente de l'Union Fédérale des Assistants Dentaires), Claire Siret (médecin généraliste, Présidente de la Commission Handicap du CNOM).

Mentions légales

Sa réalisation et sa mise en ligne en accès libre ont été rendues possibles grâce au soutien financier de nos partenaires institutionnels.
+ d'infos sur les partenaires institutionnels sur le site HandiConnect.fr ICI
HandiConnect.fr est un projet porté par l'association Coactis Santé et ses partenaires. Tous droits de reproduction, de représentation et de modification réservés sur tout support dans le monde entier. Toute utilisation à des fins autres qu'éducative et informative et toute exploitation commerciale sont interdites.
©Coactis Santé

Première publication : Mars 2025

D'autres fiches ou ressources sont disponibles sur le site
www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr

www.handiconnect.fr - contact@handiconnect.fr - ©Coactis Santé